



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

Die Stimme der VerbraucherInnen
la voce dei consumatori

VZS-name

VZS-str

VZS-plz

VZS-tel

info@verbraucherzentrale.it

Kundenhotlines dürfen nicht teurer sein als Telefonate zum Grundtarif

Fri, 03/17/2017 - 11:10

Europäischer Gerichtshof verbietet kostenpflichtige Nummern bei Beschwerde-Hotlines

Von vielen VerbraucherInnen wird berichtet, dass beim Anruf von Kundenhotlines sehr hohe Kosten anfallen würden. Die KäuferInnen sind jedoch fast gezwungen diese Nummern anzurufen, da eventuell anfallende Probleme, welche das Produkt oder den Service betreffen, sich meist nur über das Unternehmen und dessen Hotline lösen lassen. Meist arbeiten diese Unternehmen ausschließlich online und sind oft nur unter der auf der Webseite angegebenen Service-Hotline erreichbar.

Der Artikel 64 des Verbraucherschutzkodex untersagt es jedoch, bei kostenpflichtigen Telefonnummern höhere Kosten als jene des Grundtarifs anzuwenden (z.B. wenn VerbraucherInnen Beschwerde einreichen möchten, oder sich über den Service, das Garantie- oder Rücktrittsrecht informieren möchten).

Dies wurde kürzlich auch nochmals durch den Europäischen Gerichtshof in einem Urteil vom 2. März 2017 bestätigt (C-568/15): Wenn die Verkäufer oder Dienstleister den VerbraucherInnen eine Telefonnummer zur Verfügung stellen und ein Kunde wegen eines Produktkaufs anruft, darf dieser Anruf nicht teurer sein als ein Anruf zum "Grundtarif". Der Grundtarif entspricht hier einem Anruf auf eine örtliche Festnetznummer, oder auf ein normales Handy.

Das Gericht begründete die Entscheidung damit, dass zu hohe Telefongebühren bei Servicenummern die VerbraucherInnen davon abhalten könnten, sich wegen ihres bestehenden Vertrags an ein Unternehmen zu wenden, oder von ihrem Garantie- oder Rücktritts-Recht Gebrauch zu machen.

VerbraucherInnen, bei welchen hohe Telefon-Kosten für die Durchsetzung eines Rechtes in Bezug auf ein Unternehmen angefallen sind, können sich an die Beratungsstellen der VZS wenden.

Weitere Informationen erhalten sie in der Verbraucherzentrale Südtirol – Zwölfmalgreiner Straße 2 39100 Bozen - Tel. 0471 975597 – info@verbraucherzentrale.it.